



Ciudad de Lodi

Libro de Información

para



DIAL-A-RIDE

**Servicio 'Respuesta a la
Demanda' para la Pública
General**

City of Lodi-Transit
24 South Sacramento Street
Lodi, CA 95240
(209) 333-6806 (Reservas)
(209) 333-6706 (Preguntas)
www.lodi.gov/transit

Tabla de Contenidos

I.	Bienvenido al Servicio Dial-A-Ride ‘Respuesta a la Demanda’	3
	Elegibilidad	3
II.	Áreas y horas de servicio	3
III.	Programación de un paseo	4
	Consejo útiles	4
	Compañeros y invitados	4
	Cancelaciones	4
	Definiciones y sanciones para ‘cancelación tardía/ no se presenta’	5
	Servicio de suscripción	5
IV.	Usando el Servicio Dial-A-Ride ‘Respuesta a la Demanda’	5
	Tarifas	5
	Categorías de tarifas con descuento.....	5
	Recoge y deja de los pasajeros.....	6
	Embarque con un dispositivo de movilidad	6
	Transporte de paquetes	6
	Transporte de equipo de mantenimiento de vida.....	7
	Perros de servicio.....	7
V.	Responsabilidades	7
	Responsabilidades de los pasajeros	7
	Responsabilidades de los conductores	8
VI.	Suspensión de Servicio	8
	Suspensión para ‘cancelación tardía/ no se presenta’	8
	Suspensión para comportamiento abusivo o perjudicial.....	9
	Circunstancias fuera de su control	9
VII.	Proceso de apelación	10
	Directrices para solicitar/hacer una audiencia de apelación.....	10
VIII.	Usando Grapeline servicio de ruta fija de transporte público	11
IX.	Servicio al Cliente	12

I. Bienvenido al Servicio Dial-A-Ride ‘Respuesta a la Demanda’ para la ciudad de Lodi

El servicio Dial-A-Ride ‘Respuesta a la Demanda’ es un servicio para la pública general que está ‘puerta a puerta’ y respuesta a la demanda de transporte compartido dentro de los límites de la ciudad de Lodi y diversas áreas desincorporadas incluyendo Woodbridge. Pasajeros DAR son transportados en autobuses pequeños que son compatibles con ADA (Ley de Americanos con Discapacidades) y equipado con ascensores o rampas para sillas de ruedas y áreas de aseguramiento. Los autobuses están limpios, equipados de radio, y de temperatura controlada.

Elegibilidad

No hay requisitos de elegibilidad para viajar en el servicio DAR ‘Respuesta a la Demanda’.

Si usted cree que tiene una discapacidad (incluyendo discapacidades de la movilidad, cognitivo y visual) que le impide a Ud. viajar independientemente usando el servicio de ruta fija accesible equipado con ascensor, escriba o llame para una aplicación ADA Paratransit:

City of Lodi Transit
24 South Sacramento Street
Lodi, CA 95240
(209) 333-6806

Háganos saber si usted necesita una aplicación en un formato alternativo o requiere asistencia personal telefónica para completar su solicitud.

II. Áreas y horas de servicio

El servicio de Dial-A-Ride ‘Respuesta a la Demanda’ opera dentro de los límites de la ciudad de Lodi y las áreas desincorporadas de Woodbridge, Arbor Mobile Home Park, AM Market y Houston School en Acampo, y Villa Cerezos Mobile Home Park localizado al sur de los límites de la ciudad.

Dial-A-Ride ‘Respuesta a la Demanda’ opera durante los mismos días y horas que el servicio de ruta fija regular.

Lun a Vie: 6:10 a.m. – 7:30 p.m.
Sábado: 7:30 a.m. – 9:30 p.m.
Domingo: 8:30 a.m. – 4:30 p.m.

Ud. puede hacer las reservas en el siguiente horario:

Lun a Vie: 8:00 a.m. - 6:00 p.m.
Sábado: 8:00 a.m. - 6:00 p.m.
Domingo: 9:00 a.m. - 3:00 p.m.

No hay servicio se proporciona en los siguientes días festivos:

Día de Año Nuevo, Día del Presidente, Día de los Caídos, Día de la Independencia, Día del Trabajo, Día de Acción de Gracias, el día siguiente a Acción de Gracias, Nochebuena y Navidad.

El servicio puede estar reducido en el Día de Acción de Gracias, Día de Nochebuena y Nochevieja, y se publicó dos semanas antes de cualquier reducción.

III. Programación de un paseo

Para hacer una reservación, usted debe llamar por lo menos un día antes, pero no más que catorce (14) días antes de el día en que Ud. prefiere tener una reserva. Cuando llame para reservar un viaje, necesita tener la siguiente información:

- Su nombre y apellido
- Su número de teléfono
- Fecha en la que desea viajar
- Dirección de recogida: número, calle, número de apartamento, ciudad, código postal
- El tiempo que prefiere para recoger y dejar
- El tiempo que prefiere para volver si necesita un viaje ida y vuelta
- Dónde quieres ir: número, calle, ciudad, código postal
- Si usted necesita usar un animal de servicio
- Si Ud. va a estar acompañado con un acompañante (incluso los niños).
- Cualquier otra información que el conductor debe saber para ayudarle con sus necesidades de viaje.

Consejos útiles

Debido a la gran demanda de solicitudes de reserva, si puede hacer aviso más avanzado (hasta 14 días de antelación), sea más probable que será capaz de satisfacer sus necesidades. Sin embargo, es posible que se le solicite cambiar su solicitud para acomodar su reserva. Normas de ADA permiten VineLine para ofrecer un tiempo de reserva de hasta una hora antes o después de su momento de la reserva solicitada.

Líneas telefónicas para reservas están más ocupados en horas de la mañana. La demanda de viaje es el más pesado entre las horas de 7:30 am a 9:30 am y de 1:30 pm a 3:00 pm. Si es posible, por favor trate de programar sus viajes fuera de este horario para aumentar la probabilidad de que su solicitud paseo puede estar acomodado.

Compañeros y invitados

Al hacer una reserva para su viaje, por favor decirle al despachador si un cliente o compañero va a viajar con usted. Invitados y compañeros se les cargará la tarifa correspondiente, como se muestra en la sección 'Fares'.

Cancelaciones

Para cancelar un viaje, por favor llame a la línea de reserva en el (209) 333-6806 para hablar con un despachador. Las cancelaciones se pueden dejar en la grabadora automatizada que está disponible 24 horas al día. Si tiene que cancelar un viaje, por favor, recuerda contactar nuestros despachadores lo antes posible, o al menos una hora antes de la recogida

programada. Con la notificación a despacho de tránsito de la cancelación, ayudará a liberar espacio para que otros puedan viajar.

Definiciones y sanciones para ‘cancelación tardía/no se presenta’

Se le considera un no-show si usted reserva un viaje, pero no cumple con el vehículo dentro de los 5 minutos de llegada o si Ud. no llama para cancelar un viaje antes de una hora antes de la recogida programada. La sanción por no presentarse es la pérdida de los privilegios de servicio. Por favor vea el sección “Suspensión para ‘cancelación tardía/no se presenta.’”

Servicio de suscripción

Si viaja desde y hacia el mismo destino al mismo tiempo y día, puede solicitar el uso de la servicio suscripción. Este servicio permite a los pasajeros a hacer viajes regulares sin llamar por teléfono para confirmar paseos. Pasajeros con suscripción sólo tienen que llamar para cancelar su paseo reservado. Un cambio en el tiempo, el origen o el destino puede cambiar su elegibilidad para tener un paseo suscripción. Usted podrá interrumpir su servicio de suscripción para un período de tiempo preestablecido y específico, y puede volver a servicio de suscripción sin sanción después de la ausencia. El servicio de suscripción puede ser temporalmente suspendido por razones tales como enfermedad, vacaciones o receso escolar.

El servicio de suscripción está limitado de acuerdo con el ‘Americans with Disabilities Act’, que establece que no más del 50% de los paseos a cualquier hora de cualquier día puede ser viajes de suscripción. El servicio de suscripción está disponible en un base primer llegado, primer servido. Puede haber una lista de espera para este servicio.

IV. Usando el Servicio Dial-A-Ride ‘Respuesta a la Demanda’

Tarifas

Todos los pasajeros deben pagar una tarifa.

Tarifas de Servicio Dial-A-Ride ‘Respuesta a la Demanda’ son:

Pública General (de 59 años y menos)	\$7.00
Mayor (60+)/Personas con discapacidades/Medicare	\$2.00
Pase de 10 Vueltas (Pública General)	\$66.50
Pase de 10 Vueltas (Mayor/Personas con discapacidades/Medicare)	\$16.00
DAR Recargo Fuera de los límites de la Ciudad	\$1.50
Pase de 10 Vueltas (Mayor/Personas con discapacidades/Medicare) Fuera de los límites de la Ciudad	\$31.00

Los conductores de autobuses VineLine no pueden dar cambio así que por favor asegúrese de tener la tarifa exacta en efectivo.

Categorías de tarifas con descuento

Los pasajeros DAR son elegibles pagar la tarifa de descuento si muestran al conductor una de las siguientes formas de identificación:

- Tarjeta de Medicare
- Identificación de Anciano DMV (no licencia de conducir regular)
- Identificación de Anciano de otra agencia de transporte
- Identificación de Discapacitado de otra agencia de transporte
- Tarjeta de Certificación VineLine ADA

Si usted califica para la tarifa reducida y no tiene una de las identificaciones anteriores, por favor envíe una solicitud para « Ciudad de Lodi GrapeLine Tarjeta para Tarifa Descuento ». Los solicitudes están disponibles en los siguientes lugares:

- En todos los autobuses – pregúntele a su conductor
- Vestíbulo de Lodi Station (24 South Sacramento Street)
- Dept. de Obras Públicas, Ayuntamiento (221 West Pine Street)
- web: www.lodi.gov/transit

Recoge y deja de los pasajeros

Usted puede esperar a ser recogidos dentro de una ‘ventana’ de 10 minutos antes o 20 minutos después de la hora de recogida programada para reservas. Usted debe estar listo para subir al vehículo en el comienzo de su ‘ventana’ de recogida.

Un vehículo Paratransit que llega en cualquier momento dentro de la ventana de recogida esperará hasta 5 minutos para el pasajero. Es importante recordar que los autobuses que llegan dentro de los 10 minutos antes o 20 minutos después de la hora programada de recogida se consideran en el tiempo y dentro de la ventana de tiempo. Si un vehículo llega temprano (por ejemplo, 20 minutos antes de la recogida de reserva), usted no está obligado a bordo hasta 10 minutos antes de la hora prevista (al principio de la ventana de recoge). No se le considera un ‘no se presenta’ si rechaza un paseo que llega más tarde de 20 minutos después de programado reserva de recoge.

Embarque con un dispositivo de movilidad

Todos los vehículos están equipados con ascensores de pasajeros que cumplan con las especificaciones de la ADA. Ascensores acomodarán los dispositivos de movilidad como sillas de ruedas y scooters en peso total de hasta 800 libras, incluyendo el pasajero. Los dispositivos de movilidad que exceden estos estándares no son transportable.

Si usted necesita un ascensor de pasajeros a bordo de un vehículo, el conductor le ayudará. Todos los conductores tienen la capacidad de utilizar el ascensor. Si es necesario, también puede subir al vehículo mientras está de pie en el ascensor. Para su seguridad, por favor asegúrese de que su silla de ruedas o dispositivo de movilidad se mantiene de acuerdo a las especificaciones del fabricante.

Transporte de paquetes

Dado que el vehículo será compartida con otros pasajeros, los pasajeros deben limitar el número de paquetes a una brazada o el equivalente a dos bolsas de supermercado. Los envases deberán ser transportados en su regazo o bajo el asiento. Los pasajeros también pueden utilizar un pequeño carrito personal para sus paquetes. Los conductores deben cumplir

con un horario y no puede ayudar con paquetes. Para la seguridad de todos los pasajeros, no pueden transportar explosivos, ácidos, líquidos inflamables u otros materiales peligrosos.

Transporte de equipo de mantenimiento de vida

Usted puede traer un respirador, oxígeno portátil, y / o en otros equipos de soporte de vida, siempre y cuando no viole las leyes o reglas relacionadas con el transporte de materiales peligrosos y caben en el vehículo. Si usted está viajando en una silla de ruedas, estos elementos se debe adjuntar a su silla de ruedas, no ruedas por separado.

Perros de servicio

Usted puede viajar con un perro de servicio. Un perro de servicio ha sido adiestrado individualmente para hacer un trabajo o realizar tareas para las personas con discapacidad. Al realizar su reserva, por favor informe al operador que va a viajar con un perro de servicio. Las mascotas y los perros 'terapia' que no están entrenados específicamente para trabajar o realizar tareas para las personas con discapacidad no se les permitirá subir al vehículo.

V. Responsabilidades

Servicio Dial-A-Ride 'Respuesta a la Demanda' tiene una lista corta de reglas diseñadas para garantizar la seguridad y comodidad de todos los pasajeros, así como el conductor.

Responsabilidades de los pasajeros

- Lea y comprenda todas las secciones de esta guía de servicios DAR.
- Haga sus reservaciones por lo menos uno o más días de antelación.
- Esté preparado en su ubicación de recoge y llegar a tiempo.
- Llame para preguntar si el vehículo no ha llegado al final de la ventana de 20 minutos.
- Llame para cancelar paseos innecesarios a la brevedad posible, para evitar la posibilidad de estar un pasajero 'no se presenta'.
- Pagar la tarifa correcta en efectivo, o entradas con descuento (conductores no dan cambio).
- Use el cinturón de seguridad.
- Evitar distraer al conductor u otros pasajeros con el comportamiento inapropiado.
- Mantener una silla de ruedas u otro dispositivo de movilidad en condiciones de seguridad de acuerdo a las especificaciones del fabricante.
- Cuente con servicio de viaje compartido, mientras que otros pasajeros pueden estar recogidos o dejados antes de llegar a su destino.
- Mantener los estándares aceptables de higiene.
- No se permite comer, beber o fumar a bordo.

- No montar en estado de ebriedad o bajo la influencia de alcohol o drogas ilegales.
- No tirar basura en el vehículo.
- Radio, reproductores de casetes de cinta, reproductores de discos compactos, o cualquier otro equipo de generación de sonido sólo se puede usar con auriculares. La música no se permite que se reproduce en voz alta.

Responsabilidades de los conductores

- Los pasajeros pueden esperar que los conductores deben cumplir con las mismas normas de cortesía y de higiene personal como los exigidos a los pasajeros.
- Tratar a los pasajeros con cortesía.
- Tenga en uniforme con credencial visible.
- Permanezca dentro de la línea de visión de su vehículo, mantener el programa de servicio asignado para la comodidad de todos los pasajeros.
- Si se solicita, asistir a los pasajeros al entrar y salir del vehículo.

Los conductores no se les permita:

- Entrar la residencia de un pasajero o otros edificios.
- Hacer cualquier tipo de asistencia para el cuidado personal para los pasajeros, incluyendo pero no limitado a, la asistencia a los pasajeros de vestir o abrir o cerrar el cerrojo de puerta para el pasajero.
- Cargar o descargar los paquetes de comestibles.
- Levantar a los pasajeros.
- Llevar a pasajeros o sillas de ruedas para subir o bajar escaleras.
- Aceptar propinas.

VI. Suspensión de servicio

El mal uso del sistema puede resultar en la suspensión de su servicio Dial-A-Ride 'Respuesta a la Demanda'.

Suspensión para 'cancelación tardía/ no se presenta'

La Ciudad de Lodi Tránsito valora nuestros clientes y aprecia que elegirnos como su servicio seleccionado. Una de nuestras metas es usted y otros pasajeros brindarle un servicio oportuno y confiable. Para ayudar a lograr esta meta, la ciudad de Lodi ha establecido una política de 'No Se Presenta / Cancelación Tardía' en conformidad con las regulaciones federales.

Si usted tiene un patrón o práctica de los viajes programados que faltan o no cancelación de los viajes en el tiempo requerido, se le suspenderá del servicio.

- Un instancia de **'no se presenta'** es cuando un pasajero de Dial-A -Ride (DAR) hace una reserva pero no cumple con el vehículo dentro de los 5 minutos de su llegada.
- Una **cancelación tardía** es cuando un pasajero DAR no cancela un viaje más de una (1) hora antes de su hora de salida programada .

Si un cliente tiene más de un viaje programado, con un 'no-se presenta' no cancela automáticamente el resto de los paseos por el día. Todavía es responsabilidad del cliente para llamar y cancelar los paseos restantes para el día. Si los paseos no son canceladas, y el cliente no viaja, el resultado sería unas 'no se presentas' adicionales.

Para cada una instancia de **'no se presenta'** o **cancelación tardía**, usted recibirá un aviso de advertencia.

Si recibe cuatro (4) advertencias 'no se presenta / cancelación tardía' en un período de seis (6) meses consecutivos y que representa el diez por ciento (10%) o más de sus viajes programados, se le enviará una carta de suspensión.

Una carta de suspensión es una notificación escrita enviada indicando que puede ser suspendido del servicio por una (1) semana y puede perder sus privilegios de suscripción durante este período de tiempo (si es aplicable).

Suspensión para comportamiento abusivo o perjudicial

El comportamiento disruptivo o abusivo que pone en peligro a los pasajeros, conductores, o el personal de DAR no será permitido y es causa de suspensión.

El comportamiento disruptivo incluye, pero no se limitan a:

- Intimidación o amenazas de daño físico a los conductores o otros pasajeros.
- El abuso verbal de los conductores, el personal y / o los otros pasajeros.
- El acoso ilegal, incluso comportamiento verbal desagradable, comportamiento no verbal o físico con connotaciones sexuales, violentos o racial.
- El uso no autorizado de equipamiento del vehículo.
- Desfigurar de equipo.

Violación reiterada de las normas de conducción, incluso:

- Fumar, comer y beber en los vehículos.
- Negarse a permanecer sentados con el cinturón de seguridad.

Circunstancias fuera de su control

Ejemplos de situaciones no bajo el control de pasajeros pueden incluir, pero no se limitan a:

- Una emergencia personal repentino
- Repentina o empeoramiento de enfermedad

Si la investigación revela que su mal comportamiento se debe a una discapacidad y es fuera de su control, posiblemente su servicio no puede ser suspendido. Sin embargo, podemos requerir que utilice servicio de paratransito Vine Line ADA y viaje con un asistente de cuidado personal (PCA).

VII. Proceso de apelación

Si no está de acuerdo con una suspensión, usted tiene el derecho de apelar la decisión. Por favor, envíe una carta breve, dentro de los 60 días siguientes a la notificación de la suspensión, exponiendo los motivos de la apelación a:

City of Lodi Public Works Department
Attention: Transit Administration Appeal
P. O. Box 3006
Lodi, CA 95241-1910.

El Administrador de la Ciudad ha nombrado un Panel de Apelaciones Administrativas. Tras la recepción de su carta, este Panel revisará todos los materiales relevantes relacionados con la apelación. El panel estará compuesto por representantes oficiales de transporte y de la ciudad. El proceso de apelación se llevará a cabo de acuerdo con las regulaciones federales.

Una explicación del proceso de apelación se enumeran a continuación:

- Las apelaciones deben ser presentadas a más tardar veinte uno (21) días después de la recepción de la notificación de la suspensión del servicio.
- Las apelaciones deben ser presentadas por escrito o en un archivo de audio, y la Ciudad de Lodi se harán adaptaciones para las personas que no pueden hacerlo.
- Una audiencia de apelación administrativa se llevará a cabo para proporcionar una oportunidad para que la persona que apela a presentar información y argumentos.
- Una decisión por escrito se hará dentro de catorce (14) días e incluirá los motivos de la suspensión.
- La persona que apela puede usar servicio a la espera de la decisión otorgada en la audiencia de apelación de administración. Si una decisión por escrito que no se ha hecho dentro de 30 días, la persona que apela puede usar el servicio.

NOTA: Si usted está apelando una suspensión basada en un comportamiento ilegal, gravemente perturbador o violento, no se puede viajar hasta que el panel de apelaciones revisa y elimina su suspensión.

Directrices para solicitar/ hacer una audiencia de apelación

Requisitos

1. Una persona debe solicitar una apelación dentro de los veinte uno (21) días naturales siguientes a la denegación de su solicitud inicial o suspensión.
2. Una persona debe tener la oportunidad de estar escuchado en persona para presentar información y argumentos.

3. Debe haber una separación de funciones entre los que participan en la determinación inicial y la decisión de las apelaciones.
4. Notificación por escrito de la decisión de la apelación, indicando los razones de la decisión, debe ser proporcionada.
5. Elegibilidad presunta debe ser concedido a la persona si la decisión no se hizo dentro de los catorce (14) días siguientes a la finalización del proceso de apelaciones.

Proceso

1. Apelación por escrito se presentó al Transportation Manager, que se programa la audiencia de apelación.
2. En la audiencia de apelación, la introducción de los miembros del panel, pasajero y miembros preside.
3. Una explicación de conflicto de interés, cuando una persona tiene una relación personal o profesional con un tomador de decisiones.
4. Una explicación de la política de apelación y los derechos del solicitante para asegurar que existe una clara comprensión de los procesos.
5. La base en que las decisiones serán alcanzados (por ejemplo, el voto de la mayoría, etc.)
6. Un resumen breve de la política de elegibilidad / suspensión para asegurar que el solicitante / pasajero tiene una clara comprensión de los asuntos.
7. Un resumen de la conclusiones inicial para determinación / suspensión y los resultados de investigaciones informales.
8. Una oportunidad para que el solicitante y / o su representante puede proporcionar información adicional, o puede disputar los conclusiones del primer determinación / suspensión.
9. Una oportunidad para el oficial de audiencia o panel de miembros para pedir preguntas al solicitante o su representativas y las otros personas involucradas.
10. Panel de Apelaciones delibera y hace una decisión en el curso de la acción, con la decisión escrita sobre la apelación para que el solicitante entienda claramente lo que sucederá después de la audiencia.
11. Actualización de servicios o elegibilidad o negaciones / suspensiones confirmada.

VIII. Usando Grapeline servicio de ruta fija transporte público

Abajo se enumeran algunos de los beneficios de usar la sistema de ruta fija Grapeline en la ciudad de Lodi:

Las personas mayores y las personas con discapacidades son elegibles para tarifas reducidas en la ruta fija Grapeline. Las tarifas para anciano / discapacitado en ruta fija son los siguientes:

Tarjeta Anciano / Discapacitado / Medicare	\$ 0.60
Anciano / Discapacitado / Medicare Pase de 10 paseos	\$ 6.00
Anciano / Discapacitado Pase Mensual	\$ 22.00

Autobuses con acceso para los pasajeros en silla ruedas operan en horarios programados y no requieren reservaciones por adelantado. Usted tiene más opciones y más independencia porque Ud. puede ir a cualquier lugar donde va el autobús en cualquier momento de acuerdo a su horario.

Para obtener información sobre montar Grapeline servicios de ruta fija, por favor llame al 333-6806 o visite nuestro sitio web en www.lodi.gov/transit.

IX. Servicio al Cliente

Si usted tiene un problema con un viaje específico o necesita una aplicación para el servicio paratransito ADA, por favor llame a nuestra oficina al 333-6806. La ciudad de Lodi se compromete mejorar la calidad del servicio con información de los clientes.

Información de contacto para el Departamento de Obras Públicas - Tránsito

Dirección: 221 West Pine Street
Lodi, CA 95240

Dirección Postal: P.O. Box 3006
Lodi, CA 95241-1910

Teléfono: (209) 333-6706

Email: pfernandez@lodi.gov
pwdept@lodi.gov